

La Carta della Qualità propone di esplicitare e comunicare gli impegni che Plan Engineering srl assume nei confronti dei committenti e dei beneficiari dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (pianificazione ed organizzazione dell'offerta formativa), ed operativi (obiettivi e standard specifici). La Carta della Qualità è pubblicata nel sito aziendale www.ingplan.it

Il presente documento rappresenta uno strumento per garantire un adeguato livello di qualità e di trasparenza della formazione, ma è anche testimonianza dell'impegno che Plan Engineering srl si assume nei confronti dei beneficiari dei percorsi formativi.

POLITICA DELLA QUALITÀ

Obiettivi strategici

Plan Engineering srl si pone come obiettivo strategico quello di raccordare le finalità formative dell'utenza con i bisogni e le realtà aziendali, attraverso percorsi il più possibile vicini alla vita professionale dei destinatari. Proprio in questa ottica promuove attività di formazione professionale in ambito di sicurezza sul lavoro, con un'offerta costruita ad hoc sulle esigenze di ogni risorsa.

A tal fine la società mette a disposizione della propria utenza la decennale esperienza dei soci maturata nei settori di intervento e realizza iniziative che hanno come punto focale la trasmissione di conoscenze relative a specifici contenuti gestionali e tecniche.

Obiettivi formativi:

- Realizzazione di percorsi formativi di qualità mirati ad aziende del settore terziario e industriale;
- promozione dello sviluppo culturale e professionale di tutti i dipendenti, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
- ampliamento dello spettro delle attività formative erogabili, per rispondere compiutamente e con tempestività al fabbisogno dei nuovi scenari e problemi in ambito di sicurezza sul lavoro;
- raggiungimento delle basi tecniche necessarie all'esercizio dell'attività professionale in sicurezza;
- raggiungimento di un elevato livello di autonomia professionale, decisionale ed operativa relativamente ai problemi della sicurezza sul lavoro;
- garanzia del rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto di effettuare discriminazioni di qualsiasi tipo;
- Assicurazione dell'imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione;
- Garanzia di una gestione per processi delle attività formative, collegandole all'analisi dei costi al fine di avvicinarsi alla pianificazione per budget ed al controllo di gestione;
- Sviluppo della capacità di collaborare con le figure professionali specifiche del settore e di comunicare con chiarezza i risultati dell'attività svolta;
- Consapevolezza degli orientamenti più aggiornati a scala internazionale in materia di sicurezza sul lavoro.

PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Livello organizzativo

Plan Engineering srl attualmente eroga corsi di formazione con finanziamento privato, ovvero a carico dei partecipanti o delle aziende od organizzazioni delle quali essi sono dipendenti. Il sistema formativo offerto prevede l'intervento nell'ambito della formazione continua, con l'obiettivo di rafforzare e diversificare gli interventi di formazione essenzialmente riferibili all'ambito della salute e sicurezza sul lavoro. Le azioni sono finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese e dei singoli lavoratori, a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali).

Analisi fabbisogni, metodologie e strumenti formativi

L'analisi dei fabbisogni formativi è finalizzata alla conoscenza:

- Delle caratteristiche interne ed esterne all'organizzazione;
- Delle caratteristiche dei processi lavorativi e di produzione di riferimento per l'analisi dei bisogni espressi dagli individui in termini di competenze e motivazioni e dal sistema di attese reciproche tra organizzazione aziendale e soggetti che la compongono;
- Del sistema di attese derivanti dall'organizzazione aziendale.

Nella redazione del percorso formativo sono indicati:

- I soggetti che esprimono il fabbisogno formativo;
- Le modalità di rilevazione del fabbisogno formativo: normative, interviste, rilevazione attraverso matrici e/o schede di analisi e/o focus group.

La rilevazione del fabbisogno è contestualizzata all'interno di uno specifico settore professionale attraverso l'identificazione di contesto organizzativo, ruolo lavorativo, attività, competenze.

La matrice d'analisi funzionale alla stesura e rilevazione dei fabbisogni formativi si articola quindi in una serie di items indispensabili alla rilevazione del fabbisogno:

- L'ambito professionale in cui si opera;
- Il ruolo che si esercita nel contesto lavorativo;
- Le attività che al momento dell'analisi caratterizzano il ruolo esercitato;
- Le attività a tendere, ossia quelle attività che si prevede debbano essere svolte per il raggiungimento di uno sviluppo organizzativo;
- Le competenze necessarie per agire in modo compiuto il ruolo organizzativo a tendere.

Le metodologie formative si riferiscono a:

- Formazione in aula;
- Formazione sul campo;
- Formazione a distanza (videoconferenza);
- Osservazioni guidate;
- Apprendimento in affiancamento;
- Esercitazioni strutturate;
- Simulazioni di situazioni di lavoro, analisi di casi (case study).

Gli strumenti formativi possono comprendere:

- Lucidi, lavagna a fogli mobili per le lezioni frontali, utensili, strumenti di lavoro
- Computer;
- Macchinari ed altre attrezzature analoghe a quelle utilizzate nelle situazioni lavorative di riferimento.

Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un livello di qualità dei servizi formativi offerti, Plan Engineering srl si avvale di figure professionali in possesso di elevata competenza per lo svolgimento di attività di gestione economico amministrativa, analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, docenza.

Si elencano di seguito le figure di cui sopra e i relativi ruoli a loro carico:

1. Responsabile processo di direzione:
 - a) Responsabile Sicurezza e Privacy;
 - b) Analisi del processo di analisi e definizione dei fabbisogni;
2. Responsabile segreteria generale e qualità:
 - a) Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa
 - b) Responsabile del processo di progettazione
 - c) Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Dotazioni di risorse logistico-strumentali

Plan Engineering srl per erogare il servizio formativo ai propri utenti dispone di una struttura logistico-strumentale che risponde pienamente alle prescrizioni normative in materia di tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza per docenti e discenti coinvolti e consistente in:

- Spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- Spazi adibiti alla didattica.

OBIETTIVI E STANDARD SPECIFICI

Livello operativo

Gli strumenti di monitoraggio sono i seguenti "Sistemi di Misurazione della Qualità":

- Questionario di soddisfazione (modulo 01.00.03) distribuito a inizio corso a tutti i partecipanti e riconsegnato in forma anonima al termine dello stesso allo scopo di valutare:
 - formazione ricevuta
 - docenza rispetto alla competenza e al rispetto dei tempi
 - sede del corso
 - strumenti messi a disposizione del discente
- Trattamento dei reclami e delle non conformità

Gli elementi di innovazione previsti riguardano:

- Un adeguato sistema di certificazione di competenze;
- Miglioramento continuo della qualità organizzativa in base ai risultati dei questionari e alla gestione di eventuali reclami e non conformità.

Il monitoraggio diretto è poi conseguito sulla base delle:

- valutazioni riportate nei questionari di soddisfazione (modulo 01.00.03) compilati dai discenti
- reclami e non conformità rilevate direttamente dall'organizzazione o pervenute attraverso comunicazioni telefoniche o a voce, e-mail o lettera scritta.

In tutti i casi di reclamo viene compilato il modulo 07.01.00 Rapporto di non conformità, al quale sarà allegata l'eventuale documentazione scritta. Il modulo segue l'iter di trattamento del reclamo, compresa la verifica dell'efficacia dell'eventuale azione correttiva. Il modulo una volta compilato da chi riceve il reclamo deve essere consegnato al Responsabile del procedimento che affronta la questione con il gruppo di lavoro.

A garanzia e tutela dell'utente/committente viene altresì fissato come elemento imprescindibile per l'iter di gestione di un reclamo, anche un indicatore di riferimento temporale che è fissato in:

- due giorni lavorativi per problemi relativi ad anomalie o reclami bloccanti il proseguo delle attività formative;
- una settimana per problemi che inficiano le prestazioni.

Ad ogni reclamo dovrà essere comunque data risposta nei modi previsti dal modulo di gestione del reclamo medesimo.

Livello preventivo

La soddisfazione del cliente è misurabile considerando la differenza tra servizio atteso e servizio percepito. Gli elementi che concorrono a formulare il giudizio sul servizio sono riconducibili a:

- Professionalità dei docenti
- Pulizia dei locali;
- Efficienza degli strumenti didattici;
- Capacità dei docenti di saper comunicare le informazioni;
- Tempi di risposta alle richieste dei clienti;
- Efficacia rispetto al grado di realizzazione delle attività e dei risultati pianificati.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Responsabile processo di direzione

- Definizione strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane
- Valutazione rischi presenti in azienda
- Redazione Documento Valutazione rischi in collaborazione con datore di lavoro e medico competente (qualora obbligatorio)

- Attuazione misure prevenzione e protezione per diminuzione rischi in azienda
- Valutazione rischi legati alla violazione dei dati personali dei clienti della società e attuazione misure per minimizzazione dei rischi
- Controllo delle procedure per il trattamento dei dati personali
- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- Diagnosi specifica di fabbisogni professionali e formativi nel settore sanitario
- Analisi individuale dei bisogni formativi
- Docente

Responsabile segreteria generale e qualità

- Definizione, aggiornamento e controllo del Sistema di Gestione della Qualità
- Diffusione della “Cultura della Qualità” presso tutte le funzioni dell’azienda e dei fornitori, nell’ottica della soddisfazione dei clienti
- Promozione, coordinamento e controllo delle attività di miglioramento del Sistema di gestione della Qualità, dei processi e dei servizi
- Gestione attività di back office: centralino, rapporti con i docenti, calendario didattico, contabilità di base, archiviazione documentazione,
- Gestione attività di front office: accoglienza, comunicazioni tra le funzioni aziendali, organizzazione aule
- Gestione contabile ed adempimenti amministrativo-fiscali
- Controllo economico
- Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personale
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie
- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un’azione relativa ai corsi erogati
- Progettazione di percorsi nel settore della formazione
- Pianificazione del processo di erogazione
- Gestione delle risorse umane e tecnologiche del processo di erogazione
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione
- Docente

La direzione
Ing. Simone Cobbe